

介護事業所におけるクレーム・トラブル ～法的な視点による対応方法～

介護は対人援助のサービスが基本であるため、人対人の関係の中から誤解や不満が起きやすい側面があります。ここ数年、介護業界全体で利用者からのハラスメントから大切なスタッフを守ろう、という機運の高まりなど、リスクマネジメントの分野で大きく前進した面もありますが、日々の業務の中では、**ご利用者からの理不尽なクレームや過大な要求への対応、問題のある従業員への対応**、あるいは、**防ぎきれなかった不慮の事故への対応**等・・・頭を悩ませること、ご心配も多いのではないのでしょうか。

今回の研修会では、当会の顧問弁護士である茂木立弁護士を講師にお迎えし、茂木立弁護士が**実際に代理人として関与された、介護事業者が直面したクレーム・トラブル**を中心に、クレーム・トラブル発生から和解までの経過や、どのように解決策を講じるべきか等の知見をお話いただきます。裁判例集には載っていない身近な問題多数ですので、是非、リスクマネジメントにお役立てください。

日時：2023年 2月 17日（金）
14時00分～15時30分 [入室は13時45分～]

講師：神戸H.I.T.法律事務所 代表
弁護士 茂木立 仁（もぎたて ひとし）氏

※神戸市シルバーサービス事業者連絡会 顧問弁護士

開催方法：Zoomによるオンライン研修会

参加費： 会員 - 無料・非会員 - 2,000 円/1人 ※
※ お申込み完了後の画面に振込先が表示されます。

定員：100名（先着順）

お申込み：オンライン申込（2月10日（金）ㄨ） [こちら](#) →

※ QRコードが読み取れない場合は裏面のFAX申込用紙もご利用いただけます。

※ 当会ホームページ 活動記録 からもお申込みいただけます。



講師プロフィール：茂木立 仁（もぎたて ひとし）氏

1995年 弁護士登録

2004年 神戸H.I.T.法律事務所開設（代表）

2007年 兵庫県弁護士会副会長（1年間）

2008年～2010年（2年間） 神戸簡易裁判所調停官

2021年～ 神戸簡易裁判所調停委員

※2013年から当会の顧問弁護士として、利用者や従業員とのトラブルなど、当会会員からの法律に関する相談等の他、当会の運営にお力添えをいただいています。



2023年2月10日（金）までに
 神戸市シルバーサービス事業者連絡会 事務局 [スミンケアライフ（株）]
 FAX (078) 261-6662 へお申し込み下さい。

2月17日（金）オンライン研修会 「介護事業所におけるクレーム・トラブル」参加申込書

法人名	事業所名	
神戸市シルバーサービス事業者連絡会 会員 又は 非会員	会 員 ・ 非会員	
氏 名 (フリガナ)		
メールアドレス		
[1]	()
Mail	@	
[2]	()
Mail	@	
ご連絡先	TEL () -

申込用QRコード



オンライン申込に
ご協力をお願いいたします。

★ お申込後のながれ

*非会員様は、オンライン申込完了後の画面に表示される振込先に、
参加費のお振込みをお願いいたします。（FAXの場合は別途お知らせいたします。）

*前日午前中までに当日のZoom URL・パスコード・他をお送りします。

★ 講師にご質問がございましたらご記入下さい。

すべてにお答えすることは出来かねますが、可能な限り研修会の中でご回答いただくようにいたします。

神戸市シルバーサービス事業者連絡会 のご案内

当会では、シルバーサービスの質の向上に関する研修会・連絡会の開催、シルバーサービスに関する情報の共有のための諸事業、公的介護保険に関する事業者間の連絡・協力を目的に事業を展開しております。

また、訪問介護分科会をはじめ、通所介護、居宅介護支援、訪問入浴、福祉用具・住宅改修、居住系の各分科会では、事業者間の情報交換や、サービスに特化した研修会開催などの活動を行っています。

各分科会で一緒に活動して下さる事業者様、事業者同士のネットワークや行政との連携を通じて課題を解決したい事業者様、是非ご一報くださいませ！

※ 2022年11月に訪問・通所介護事業所の皆様に「事業所運営に関わる緊急アンケート」にご協力いただきました。ご多忙の中、ご回答いただき誠に有難うございました。
結果を基に、神戸市福祉局に意見具申し、回答を得ましたのでご報告いたします。

シル連HP : <http://www.kobe-kssj.net/> 活動記録

[お問合せ] 神戸市シルバーサービス事業者連絡会 事務局 中濱・真鍋・大達
 TEL (078) 261-6665 FAX (078) 261-6662